

MINISTÈRE DES ARMÉES

FICHE DE POSTE

Catégorie professionnelle

Catégorie A : fonctionnaire ou agent sous contrat

Intitulé du poste

Chef du service Expérience Visiteur

Famille professionnelle

Documentation, archives et patrimoine

Emploi-Type	% de rattachement à l'emploi	Niveau du poste	Marquant de gestion de l'employeur
Développement des publics	70%		
Achats	30%		

Programme	BOP (CF)	Actions – sous action (DF)	Article d'exécution
PASHORMIN	HORS BOP	PASHORMIN	PASHORMIN

Code poste ALLIANCE	Code poste CREDO
Sans objet	Sans objet

Localisation du poste

Administrative	Géographique
<p>Armée, direction ou service : Musée national de la Marine (établissement public administratif placé sous tutelle du ministère des armées)</p> <p>Établissement d'emploi : Musée national de la Marine – Palais de Chaillot – 17 place du Trocadéro – 75016 Paris</p>	<p>Musée national de la Marine – Tour Égée 11 allée de l'Arche, 92671 Courbevoie Cedex</p>

Titulaire du poste

Nom	CRÉATION DE POSTE	QR code
Prénom		
Grade		

Description du poste

Date de création de la FDP

1^{er} janvier 2019

Description synthétique

1 - Contexte

Établissement public administratif (EPA) relevant du ministère des Armées, le Musée national de la Marine est labellisé musée de France et implanté sur 6 lieux distincts du territoire national (à Paris au Palais de Chaillot, dans les ports de Brest, Port-Louis, Rochefort, Toulon et à Dugny pour son centre de conservation et de ressources).

À la fois musée d'art et d'histoire, de sciences et de techniques, d'aventure humaine et de tradition populaire, il a pour mission de présenter l'histoire du patrimoine maritime grâce à ses collections permanentes héritées des arsenaux et de la salle de la Marine du Louvre, ainsi que par l'organisation d'expositions temporaires.

Un large projet de transformation et de rénovation est en cours, dont l'ambition est de construire le grand musée maritime français du 21^{ème} siècle, afin de transmettre au grand public la conscience des enjeux de la mer d'aujourd'hui et de demain, à travers une nouvelle valorisation de ses collections.

2 - Finalités

Le département Marketing et Publics est en charge d'accueillir, d'étudier et de développer les publics du musée dans un objectif de hausse de la fréquentation et des ressources propres. Il est le point de rencontre entre le musée et ses publics. Il définit la politique générale des publics en lien avec les autres départements. Il pilote par ailleurs les missions commerciales du musée, qu'elles soient gérées en interne ou déléguées.

Au sein du département Marketing et Publics, le service Expérience Visiteur est en charge de la qualité de l'Expérience proposée au Visiteur qui prend en compte l'ensemble des étapes du parcours du visiteur : avant, pendant et après le musée, qu'elles soient de nature relationnelles ou transactionnelles, ou encore physiques ou digitales. À ce titre, le périmètre d'activités sera traduit par l'accueil des visiteurs, la vente multicanale de l'offre culturelle et la commercialisation auprès des revendeurs, ainsi que le service client (gestion de la satisfaction client).

Placé sous l'autorité du chef du département Marketing et Publics, le chef de service Expérience Visiteur a pour mission de diriger l'activité de son service. Ces activités recouvrent l'accueil et l'information des différentes catégories de publics, la supervision des espaces d'accueil et de billetterie, la vente et la réservation de l'offre culturelle, le management de la qualité de service ainsi que le pilotage du contrat multi-services des prestations d'accueil, de vente et de réservation.

Plus spécifiquement, dans le cadre de la mise en place du contrat multi-service, le chef de service Expérience Visiteur doit garantir le positionnement de l'établissement, les standards de l'expérience de visite au Musée national de la Marine et la posture professionnelle de l'équipage mise en place par le prestataire. Il a donc pour mission d'accompagner le prestataire dans le dispositif de formation initiale et continue des équipes en poste.

Le chef de service Expérience Visiteur est secondé par le chargé de l'animation et de l'administration des ventes.

Champ managérial du poste :

Effectif encadré par l'agent	Niveau 1	0	Niveau 2	1	Niveau 3	0
------------------------------	----------	---	----------	---	----------	---

Activités attachées au poste :

Principales	Annexes
Mise en place opérationnelle de la stratégie du département au niveau de son service	Contribution en mode projet aux travaux du programme de rénovation du Musée
Management des équipes	
Direction des missions du service : accueil et information des publics, supervision des espaces d'accueil et de billetterie, vente et la réservation de l'offre culturelle, management de la qualité de service, pilotage du service client	Conduite de la refonte du système de billetterie et de gestion de la relation client (GRC)
Pilotage du contrat multi-service accueil, vente et réservation : garantie des standards, formation et évaluation du prestataire	
Elaboration et exécution du budget attribué au service	
Participation aux comités de mise en œuvre opérationnelle de la programmation culturelle	

Régime indemnitaire du poste		Spécificités du poste
Groupe du poste	Indemnités spécifiques	N/A
Sans objet	Sans objet	

Profil professionnel

Compétences mises en œuvre dans le cadre du poste :

Codes de référence	Intitulé	Niveau			
		S	A	M	E
	SAVOIR-FAIRE				
	Connaissance des espaces accueillant des publics				x
	Connaissance de la réglementation relative aux espaces accueillant des publics				x
	Connaissance des publics et de la programmation culturelle de l'établissement			x	
	Maîtrise de l'anglais			x	
	SAVOIR ETRE				
	Capacité à conduire des équipes et des projets				x
	Sens de l'organisation et de la priorisation				x
	Capacité à gérer des conflits				x
	Savoir écouter, déléguer et organiser un travail collectif				x
	Goût pour les relations humaines et le travail en équipe				x

S : sensibilisation / A : application / M : maîtrise / E : expertise

Informations complémentaires

Date de la vacance du poste	01/03/2020	Durée d'affectation souhaitable	3 ans
-----------------------------	------------	---------------------------------	-------

Expérience professionnelle souhaitée

Expérience de l'encadrement d'équipes

Expérience au sein d'un service marketing : marché de la billetterie, leviers de commercialisation, formation et pilotage de prestataires

Formations associées à la prise de poste

Bac +5 (École de commerce, Sciences Po, ou diplôme en marketing des services, en gestion des entreprises et des administrations, en gestion de projets culturels ou en développement des publics)

Perspectives métiers

Informations pratiques

Régime hebdomadaire de 38 H avec 18 jours de RTT dont 9 fixés par l'employeur.

Pour les agents sur contrat, CDD d'un an renouvelable

Salle de déjeuner et de repos à disposition des agents sur le lieu de travail.

Possibilité de restauration collective à l'école militaire (15/20 minutes à pied).

Dans le cadre de la rénovation, les équipes du musée sont installées à la Défense (92) jusqu'en 2021.

Contacts

	Supérieur hiérarchique direct	Gestionnaire RH
Nom	Véronique PAINTRAND	Anne du DOUËT de GRAVILLE
Fonction	Cheffe du département	Responsable des ressources humaines
Tel	01.53.65.69.35	01.53.65.81.28
Adresse internet	v.paintrand@musee-marine.fr	recrutement@musee-marine.fr

(*) Si le poste est susceptible d'être vacant, indiquer « non encore connue »